

## 台塑的員工與客戶溝通

第二十二條 等級：進階

資料來源：2022 年台塑永續報告書

台塑相信，員工溝通與關懷相關措施有助於建立一個健康、穩定和高效的工作環境，進一步增進員工和公司之間的信任與溝通

### 企業概述

台塑公司作為台塑企業的一員，隨著企業歷經六十餘年的發展，全球投資佈局遍及台灣、中國大陸、美國及越南等地區，跨足領域包括石化、塑膠、織、能源、運輸、鋼鐵等多元產業，組織得以不斷擴充、成長及茁的動力源，就是台塑企業二位創辦人王永慶先生與王永在先生一再強調且身體力行的「勤勞樸實、止於至善、永續經營、奉獻社會精神」。

### 案例描述

#### ● 員工溝通與關懷

台塑遵循勞動基準法規定及其他相關法令規定，落實完善的通知程序，確保員工提前瞭解相關權益。此外，致力提供多元的溝通管道，鼓勵員工積極提出創新想法，並強化勞資之間的溝通。員工可透過福利委員會、勞資會議、工會、職業安全衛生委員會等組織，向台塑提出建議，以改善工作或生活條件，並透過申訴管道反映問題。

2022年加入工會之員工共4,739人，即使未加入工會，舉凡調薪、年

終獎金等權益，所有正式員工皆受勞資雙方共同協議所保護。

台塑深知員工的工作經驗和技能在公司發展中的重要性，因此透過「輔導專人」定期關懷及輔導，讓新進大專儲備幹部或特殊情形者，能夠更快適應工作環境、了解公司文化、熟悉職務要求，同時也可幫助員工解決工作和生活上的問題，進而提高員工的工作滿意度和忠誠度，並降低離職率。

201-3

2022 年勞資會議

25 場

2022 年員工加入工會比例

76.5%

截至 2022 年底工會數

5 個

2022 年輔導人次

786 人次

- 客戶意見反應及處理

為能及時解決客戶疑問與需求，台塑於官網設置留言系統，同時客戶亦可依官網上所提供之銷售服務專線或電子郵件信箱等多元管道直接反應，若涉及退換貨及賠償申請程序，則可透過營業員以「客訴處

理表」立案，辦理各項退換貨、折讓或賠償。2022年共接獲24件客訴，均已妥善處理結案，客戶的各項意見均能及時獲得反饋。

台塑訂有「個人資料管理辦法」，要求各相關部門列為自主檢查項目，對於員工或客戶資料，除管制具有權限者始能查詢外，若因業務需要，則必須簽署「個人資料蒐集、處理及利用申請單」，經審查確認符合法令規定才能提供，且嚴格限定使用途徑。2022年並未接獲客戶反應有關資料隱私遭侵犯事件。